

# カフェベルガ 工賃向上への取り組み

令和2年2月25日 令和元年度工賃向上全体研修会

於 茨城県庁

カフェベルガ 塚田光太郎 (継続B責任者/目標工賃達成指導員)

## カフェベルガについて

本店レストラン : つくば市竹園1-10-1 カピオ別棟

サポートオフィス : つくば市天久保1-13-1 三洋ロジマン2F

事業所No. 0812000610

# 発達障害に特化した就労支援



## ●カフェベルガ（レストラン）

- A型事業所（定員10名）
- レストラン業務（厨房業務・フロア業務）



## ●カフェベルガ・サポートオフィス

- [B型\(15名\)](#) / 移行支援(10名) / 就労定着支援
- 全員にPCを貸与、PCを使用した作業・訓練等

## ■ 成り立ち

- H8年 カピオ開館と同時に「カフェベルガ」営業開始
- H24年 障害福祉サービス事業開始（就労移行支援）
- H27年 サポートオフィスで継続B型サービスの提供開始・ネットオークション作業

## ■ 理念

- 発達障害の特性が受け入れられる社会に向けて“自分らしく働く”をサポートする
- とともに働き、ともに学び、認め合おう

## ■ 支援の三本柱

- ①自己理解 ②自己変革 ③問題解決能力

# 利用者の状況

## ■ 利用者

- 発達障害（ASD、ADHD、ほか）、精神疾患、軽度知的障害、ほか
- 18歳から40歳代の利用者が在席中

- 家にひきこもっていたが、社会参加に向けて動き始めた
- 就職活動が上手くいかない、就職しても社内での業務やコミュニケーションがうまくいかず、検査を受けたら発達障害だとわかった。

## ■ 利用時間（サポートオフィスB型・移行支援）

- 月～金 10:00 – 15:00 (休憩1h)

これまでのベルガB型の作業  
(～2018年度)

# 訓練の特色

## ■ 実際の「働く場」と「自己実現」の場の提供

- ただ作業で完結するのではなく、作業を通してビジネスマナーやコミュニケーション（報連相）といった、職場に必要なスキルを身に着ける
- 支援者は「上司役」
- 利用者は「部下役」

## ■ リユース品のネットオークション販売

- ヤフオク！（旧ヤフーオークション）への出品作業

作業内容： 検品・清掃、写真撮影、説明文・出品ページ作成、梱包、送り状

ヤフオク!

H30年度平均工賃月額 . . . 11,383円

The screenshot shows a Yahoo! Japan auction listing for a bracelet. The title is "【アーサー王ハンドメイド】 聖杯と3人の騎士のブレスレット アーサー王物語 ギャラハッド ポールス パーンヴァル デインドラン 送料188円". The current price is 2,500 yen. The page includes a search bar, navigation links, and a detailed description of the item. The bracelet is shown in a clear plastic bag with a white card inside. The card has Japanese text describing the item as a handmade bracelet inspired by the Arthurian legend, featuring a blue stone and colorful beads. The seller's name is berger\_support and they have a 99.9% positive feedback rating.

# 現状把握

## ① オークション作業の訓練効果

- 作業上のチェックポイント (=支援員との報連相の機会) が多いので、コミュニケーション訓練・関係性の構築に適している。
- 作業のリソースが途切れることがない



## ② 問題点

### 【現場スタッフから】

- 毎月の売上が不安定
- 利用者の特性、得意不得意に対応できない
- 時間対効果の問題

### 【利用者から】

- 実は苦手な作業なのに、他に取り組める作業がない。
- 安物の出品が続いている。
- いつになったら落札されるのか。



平均工賃伸び悩み、モチベーション低下

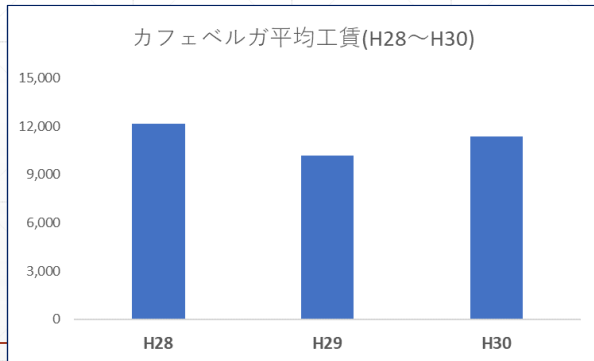


fig1. カフェベルガB型 過去3年間平均工賃月額

# このままでは・・・！

3年間オークション作業続けても工賃が伸びない！



現場スタッフも、利用者さんもモチベーションが低下している・・・！

# 2019年度の取り組み

## 工賃向上に向けて実行したこと（R1.7月～）

- ◆ アドバイザー派遣事業
- ◆ 新規作業獲得のための営業活動
- ◆ 工賃向上に関する研修への参加
- ◆ スタッフの意思統一

### ▪ 分析

- 強み：PC作業、1人で黙々と作業、指示通りに作業できる、臨機応変さ
- 弱み：肉体労働系、行動よりも先に考える



## ①アドバイザー派遣事業(7~10月)

- **考えてから行動 → 考えるよりも先に行動へ**
  - 3回目の派遣事業
  - 弊社代表 + B型スタッフ全員MTGへ参加、情報共有。
  - IT系作業を中心に、企業・市役所へ営業
  - 新規作業の 人時計算・作業分解・構造化・利用者アセスメント
  - 作業工程の見直し、アドバイス



## ②営業活動(7月~)

- **「待ち」から「攻め」への転換**
  - 障害者面接会出展企業へコンタクト → 実らず
  - Indeed (求人情報サイト) からIT系企業へコンタクト → 実らず「仕事は外注に出している」「データ情報は外に出せない」
  - 市内のIT系企業を中心に営業活動 → 今のところ実りなし「外注で間に合っている」「既に他のB型へ出している」
- **官公庁へ優先調達のはたらきかけ**

- ✓ つくば市、茨城県 会議録テープ起こしの案件を受注。
- ✓ 市内の年間イベントの案件 (景品の袋詰め) を受注。



### ③ 工賃向上に関する研修への参加

#### ■ 成果を、必ず1つ、持ち帰る

- **成果** …… 研修を通して学んだこと、刺激を受けたこと、他事業所様との情報交換、企業様との営業
- **持ち帰る** …… 施設に戻ったら、その日のうちにスタッフに報告・共有する

#### ■ 研修で得た成果例

✓ 都内のIT企業からの委託作業を受注（データ入力、Webライティングほか）

- 営業のノウハウ、人脈
- スタッフの意識の変容



## 2019年7月～ 新規作業について

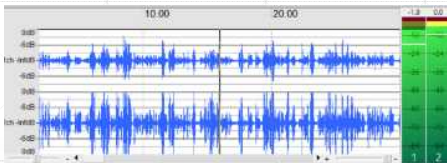
作業名	内容	価格
<b>テープ起こし (優先調達案件)</b>	議事録等の音声データの文字起こし。ベタ打ち + ケバ取り。テクニカルタームの多い文字起こしも可能。	音声データ1時間あたり 8,000 ~ 12,000円
<b>Webライティング</b>	企業Webサイトの概要説明を、レギュレーション通りに書く。	1記事 300円~1,200円 (1文字1~1.2円)
<b>データ入力</b>	ポータルサイトへのサイト情報登録作業、アンケートデータ入力など	200円~300円/件
<b>AIデータ作業系</b>	AIに関するデータの修正作業	(変動)
<b>施設外就労(2)</b>	市民団体の刊行物の発送作業	500円/h





# テープ起こし作業について①

- 会議・講演会・懇談会等の録音データを、文章化する作業
- 音声 → WORD へ文字起こし



大震災の発生やバブル景気後の長期不況など個々の事象が似ているというより、歴史の流れに類似性があると思います。幕末維新の混乱期、明治の発展期を過ぎて大正は安定期、昭和以降は、太平洋戦争と戦後しばらくが混乱期、高度成長が発展期で、平成が安定期です。混乱期、発展期は社会的な大目標があるので、ささいな@#は問題視されない。が、安定期になるとそうした@#@#/#事象が気になってきて、改善への動きが起きる。同時に、混乱期、発展期を経験した世代は安定期を享受する世代にふがいなさなどを覚えます。#  
#  
いつの時代も同じですね。#  
#  
世の中が安定すると、必ずといっていいほど、庶民の怨念、@#@#/#タイハイを指摘する声が大きくなる。元官僚のサマサギセイタロウは、現代の青年には遠大なる志が乏しく、大なる野心がない、依拠心のみ強い、こんな意気地のないことでは国家の前途も心細いと「野

- ベタ打ち …… 一語一句全ての音声を文字に起こす
- ケバ取り …… 「あー」「えーっと」など、文脈と直接関係ない音声(間投詞類)を除外する作業
- 整文化 …… 文意を変えず口語表現を文章表現に(読みやすいように)修正する

(ご参考) 世間の相場 : 議事録1時間あたり 20,000~25,000円程度

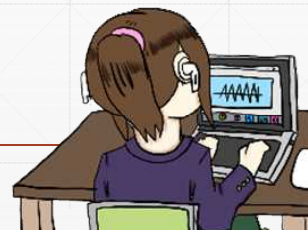
# テープ起こし作業について②

- なぜテープ起こしなのか?
  - 障害特性に合った作業内容が必要だった
  - クラウドワークス上で、需要が高い作業案件
  - 他のB型事業所では行われていない作業
  - 優先調達を活用すれば、作業獲得の見込みがあるのでは
  - ベルガスタッフにテープ起こし経験者
  - ベルガ移行支援の訓練プログラムで導入されている

テープ起こしのノウハウあり!



テープ起こし教材を使って、B型利用者と指導員に対してテープ起こし練習を実施。ほんとうにベルガB型でテープ起こし作業が成立するのか、検証。



## テープ起こし作業について③

### ■ 作業分解・構造化

- 移行支援で実施していた作業工程を、B型作業用に作業分解（訓練用→作業用）
- 作業マニュアルをB型作業用に改訂
- 作業進捗状況や表記の揺れルールを、スプレッドシートでリアルタイム入力・共有・可視化
- WORDほか、テープ起こしに必要な音声再生ソフトなどを導入
- 音声データ及び文字起こしデータ類はファイルサーバー上で管理

#### ※ご参考

5分間の音声を起こす(ベタ打ち&ケバ取り)のに要する時間

- ◆ テープ起こし業者 . . . 時間×3倍 (15分程度)
- ◆ ベルガスタッフ . . . 時間×6倍 (30分程度)
- ◆ 利用者 . . . 時間×8~12倍 (40分~60分)

## テープ起こし作業・実績報告①(つくば市優先調達)



### ■ 最初のテープ起こし案件

- 約1時間分の議事録データ
- 作業担当者(利用者)4名 + スタッフ4名
- 納品に1か月を要した(20営業日)
- 作業工程の見直しが必要

#### 見直し前

- ① 5分間の音声を起こすのに120分を要した(24倍!)
- ② ベタ打ちとケバ取りの作業を分けて行っていた。

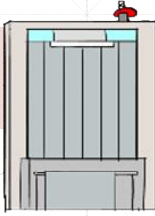
#### カイゼン

- ① 聞き取れない箇所はスタッフが補完する。
- ② ベタ打ちと一緒にケバ取りも行う

#### 結果

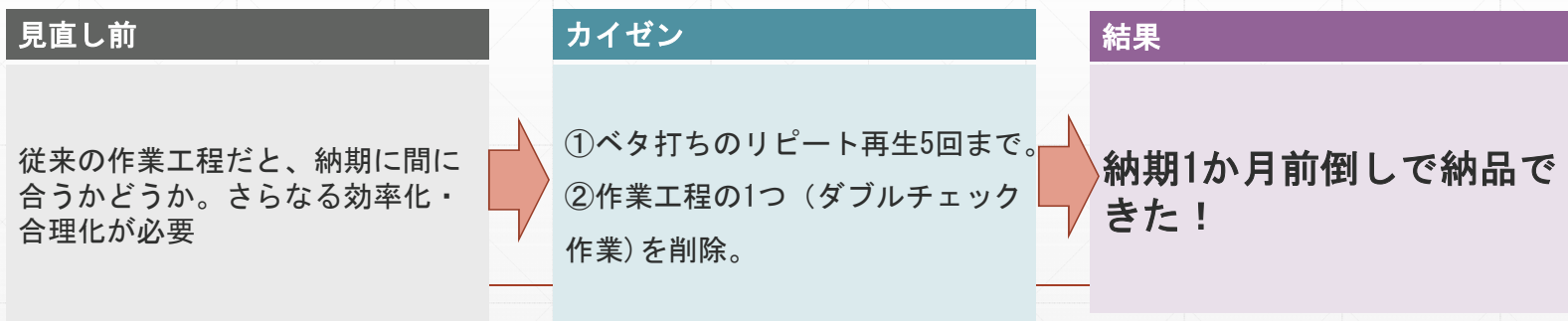
所要時間約120分 → 平均約60分(約1/2)に短縮できた!

# テープ起こし作業・実績報告②(茨城県優先調達)

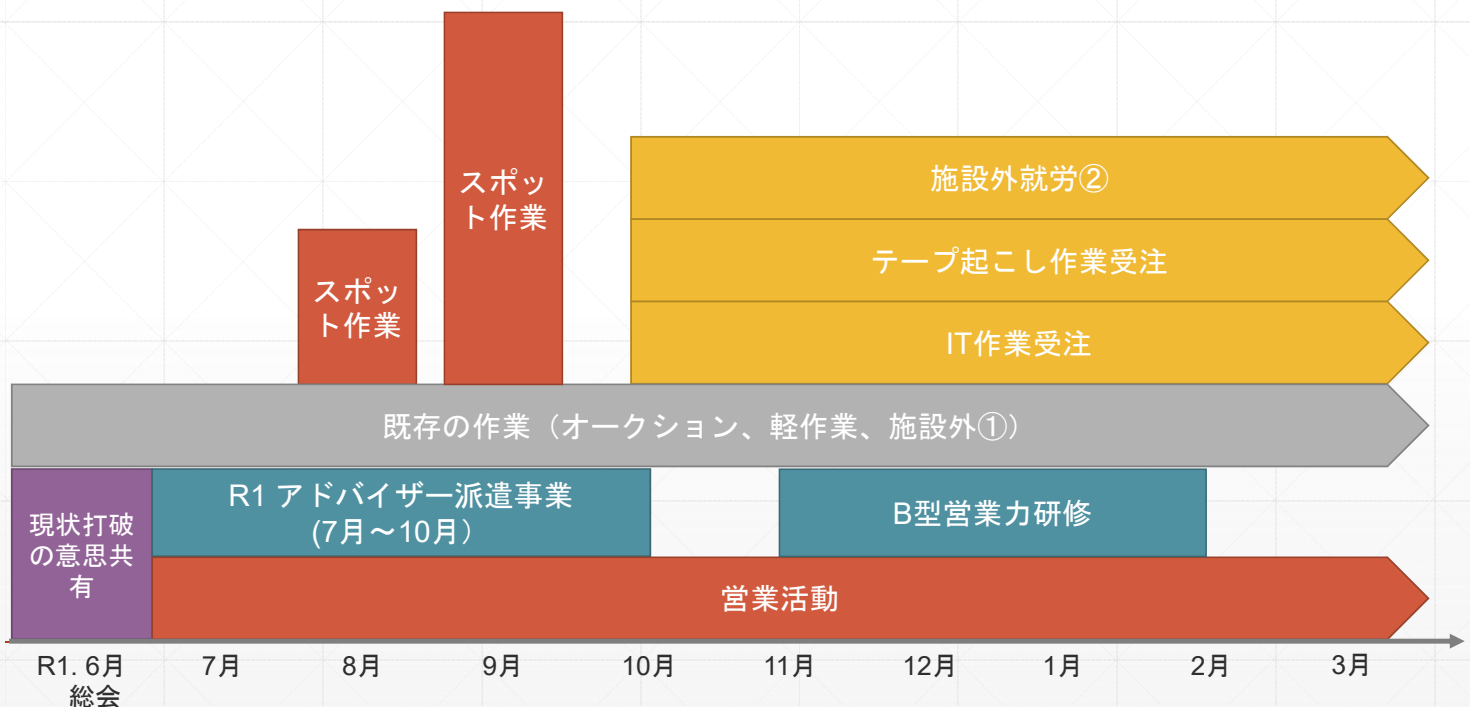


## 茨城県からのテープ起こし案件（優先調達）

- 約10時間分懇談会の議事録データ
- 納期4か月
- 作業工程のさらなる見直しが必要
- 作業担当者(利用者) 4名 + スタッフ2名 (品質チェック)



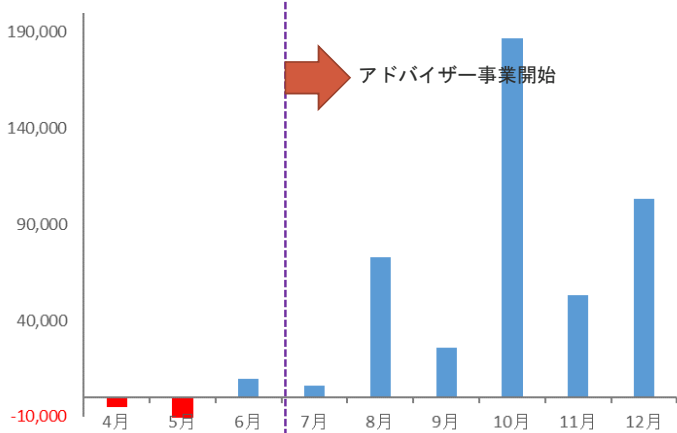
## 今年度 取り組みのながれ



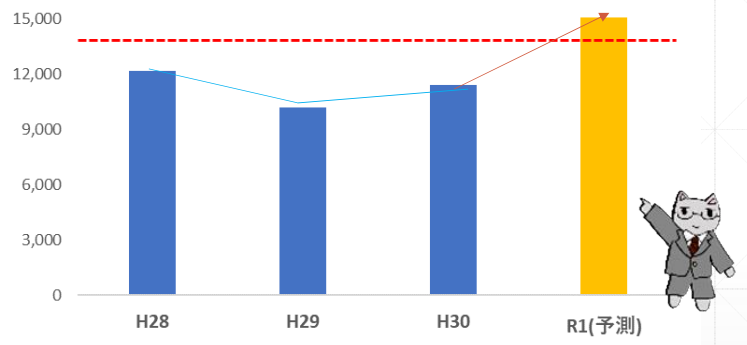
# 結果

## 原資増により工賃UPへ!

B型作業売上(前年度比)



カフェベルガ平均工賃



H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
12,132	10,197	11,383	15,500
オークション作業	オークション作業	オークション作業 軽作業 施設外就労(1)	オークション作業 軽作業 施設外就労(1)(2) テープ起こし IT系作業

# 欠席しがちだった利用者さんが・・・

## ▪ 通所が安定し始めた！

- 作業に集中できるようになった
- 作業の選択肢が増えたことで、特性・得意不得意に合った作業のマッチングができるようになった

### ケース1：週2・3回欠席していたAさん。特性(ADHD)で集中力が持続しない。

対応： 作業アセスメント → Webライティング業務を担当

結果： 無欠席。集中して作業。日々責任感を感じつつ、“仕事”として作業に取り組む

### ケース2：3か月に1回しか来所しないBさん。あいまいな作業が苦手。

対応： 作業の変更（オークション作業 → テープ起こし）

結果： 決められた週2日を休まず来所。テープ起こしの主力メンバーに。

### ケース3：特性(ADHD)で同じ作業に集中できず作業時間の半分以上をを居眠りしてしまうCさん。

対応： 1時間ごとに異なる作業を割り振り(4種類の作業)

結果： 居眠りが無くなる、IT系作業で能力を発揮

# 考察

2019年度 一連の活動成果から

# 工賃向上（原資確保）に必要なこと

## 1. 外に向けて、とにかく動く

→ 動かなければ、始まらない。

## 2. 環境調整

精神の福祉事業所にアウトソーシングしているIT企業の社長様から言われたこと↓  
『「やってみたが、うちでは無理だ」という言葉は聞き飽きる位に聞いてきた。"作業ができない"のではなく、環境調整がうまくいっていないだけ。』


## 3. スタッフ同士の意思疎通

福祉事業所あるある。実はこれが一番大変だった。

## 環境調整の例：作業の基盤整備



- 利用者さんにとって「安心して作業ができる」環境調整を
- 作業の投げっぱなしはNG。作業の枠組みはスタッフがつくる。

- 
- ① 人時計算
  - ② 作業分解
  - ③ 構造化
  - ④ アセスメント・マッチング

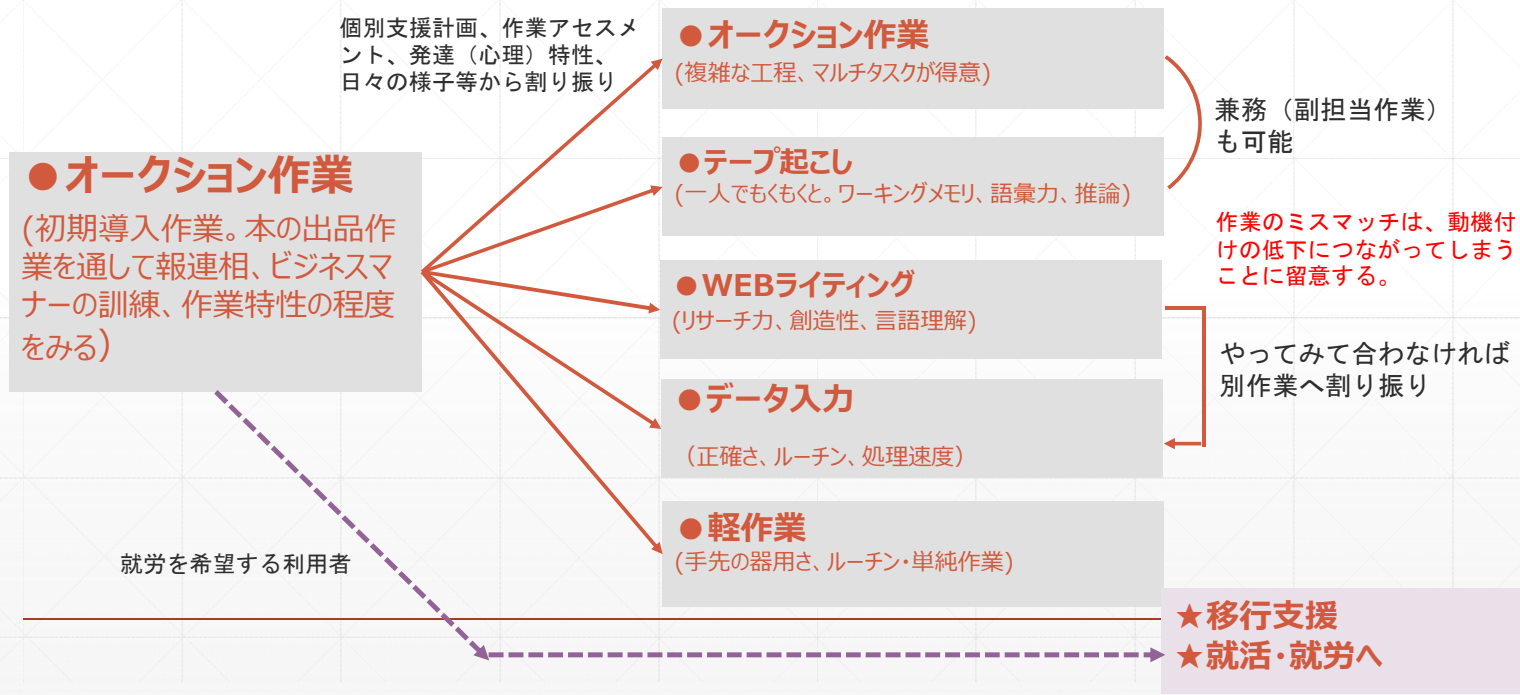
### ▪ 「現場の声」を作業に活かす

- 現場 = 利用者
- 原則はマニュアル通りに行う。
- 利用者さんから出たアイデア、改善点を取り入れ作業に反映する。
- 「どうしたら解決するか」自分自身で考えてもらう



- 問題解決能力
- 作業効率改善
- 動機付けUP

# 環境調整の例：利用者の作業のマッチング



# 環境調整について

種類	例	解決策
作業環境の調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>作業の枠組みの構築</b></li> <li>● ツールやソフトウェア類の導入</li> <li>● レイアウト、モノの整理</li> </ul>	作業の工程・ルール・進捗記録はすべてスプレッドシート上で共有管理。自分で見て作業に取り組めるようにする。
内的環境の調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 体調・メンタル面の管理</li> <li>● 動機付け</li> <li>● 作業アセスメントとマッチング</li> </ul>	分からないこと、質問・相談がしやすい関係性づくり。 仕事と体調管理両立システムの導入。
外的環境の調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業との関係機関との連携</li> <li>● 単価交渉</li> </ul>	納期を守り、高品質な成果物の納品。 信頼関係の構築。

## これからの課題・目標

- **工賃規定と作業評価表の見直し**
  - 売上が増えても、その売上に対して工賃規定が見合わないと工賃向上とならない
- **優先調達案件（テープ起こしほか）の安定性・継続性の確保**
  - 引き続き、官公庁への営業活動
- **短期目標(来年度)**
  - 茨城県平均工賃以上の達成
- **長期目標（着地点）**
  - テープ起こしをA型事業化、利用者さんと「はたらく場」を。

ご静聴ありがとうございました。

